



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE DOCUMENTOS DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE TRASLADO DE VALORES, EN LIMA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Liliana Alejandra Andrade Tunque

Rosa Ceferina Sierra Salazar

Asesor:

Mg. María Isabel Flores Bazán

Lima - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Antecedentes de la investigación	18
1.2.1 Antecedentes internacionales	18
1.2.2 Antecedentes nacionales.....	22
1.3. Justificación	26
1.3.1 Justificación metodológica.....	26
1.3.2 Justificación práctica	27
1.3.3 Justificación Teórica	27
1.4. Bases teóricas	28
1.4.1 Comunicación interna	28
1.5. Teorías vinculadas a la comunicación interna	30
1.5.1 Teoría de la comunicación interna Tessi, M. (2012).....	30
1.5.2 Teoría de la comunicación interna de Reyes (2012).....	31
1.6. Definición de las dimensiones	32
1.6.1 Control.....	32
1.6.2 Retroalimentación	32
1.6.3 Vínculo.....	33
1.6.4 Información.....	35
1.6.5 Propósitos de la comunicación interna.....	36
1.7. Definición de los indicadores	37
1.7.1 Normas	37
1.7.2 Funciones	37
1.7.3 Objetivos	37
1.7.4 Evaluación.....	38
1.7.5 Frecuencia de comunicación	38
1.7.6 Resultados	38
1.7.7 Confraternidad entre los grupos de trabajo	39
1.7.8 Interacción entre los jefes de área y los colaboradores	39
1.7.9 Reuniones con los superiores	39
1.7.10 Intercambio de información.....	40

1.7.11 Valoración de la información-----	40
1.7.12 Conocimiento de la información-----	40
1.8. Formulación del problema-----	41
1.8.1 Problema general-----	41
1.8.2 Problemas específicos-----	41
1.9. Objetivos-----	43
1.9.1 Objetivo general-----	43
1.9.2 Objetivos específicos-----	43
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA-----	44
2.1. Tipo de investigación-----	44
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)-----	46
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos-----	49
2.4. Procedimiento-----	53
2.5. Aspectos Éticos-----	54
CAPÍTULO III. RESULTADOS-----	55
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES-----	72
4.1. Discusión-----	72
4.2. Conclusiones-----	79
REFERENCIAS-----	82
ANEXOS-----	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable Comunicación Interna.-----	45
Tabla 2 Escala de valoración de la Comunicación interna en una empresa prestadora de servicios de traslado de valores -----	52
Tabla 3 Resumen de los resultados de la Comunicación Interna -----	55
Tabla 4 ¿Conoce cuáles son los recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo?-----	56
Tabla 5 ¿Estás de acuerdo con que su jefe inmediato le facilita las pautas necesarias para desarrollar su trabajo? -----	57
Tabla 6 ¿Conoce cuáles son las metas y objetivos a lograr en su área o departamento?-----	58
Tabla 7 ¿Conoce cuáles son los recursos, herramientas y el manual de funciones a los que tiene acceso para desarrollar en forma correcta su trabajo? -----	59
Tabla 8 ¿La empresa genera entornos que favorecen el encuentro y el dialogo presencial? -----	60
Tabla 9 ¿La empresa utiliza los medios de comunicación adecuados para generar compromiso e identificación institucional entre los colaboradores?-----	61
Tabla 10 ¿En su empresa se realizan talleres de escucha, programas y capacitaciones para determinar las oportunidades de mejora? -----	62
Tabla 11 ¿La empresa le hace mención de las oportunidades de crecimiento laboral? -----	63
Tabla 12 ¿Su jefe inmediato le brinda la confianza necesaria para comunicarse?-----	64
Tabla 13 ¿Considera que la información relacionada con las actividades sociales y deportivas que se le proporcionan a través de los medios adecuados?-----	65
Tabla 14 ¿Percibe que existe una relación de trabajo cordial entre usted y sus jefes superiores? -----	66

Tabla 15 ¿Considera que tiene una buena relación de trabajo con sus compañeros?-----	67
Tabla 16 ¿Considera que es precisa la información que recibe para desempeñar su trabajo?-----	68
Tabla 17 ¿Considera que la información que recibe para desempeñar sus funciones se le proporciona a través de los medios adecuados? -----	69
Tabla 18 ¿Se ha enterado de información importante para desarrollar su trabajo a través de medios informales o rumores? -----	70
Tabla 19 ¿Considera que en la empresa su jefe o jefes escuchan las opiniones o sugerencias de los colaboradores? -----	71
Tabla 20 Matriz de Consistencia-----	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.-----	15
Figura 2. Ciclo operativo de la empresa -----	17
Figura 3. Empresa traslado de valores -----	48
Figura 4. Resumen de resultados de la Comunicación Interna -----	55
Figura 5. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	56
Figura 6. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo.-----	57
Figura 7. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	58
Figura 8. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	59
Figura 9. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	60
Figura 10. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	61
Figura 11. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	62
Figura 12. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	63

Figura 13. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	64
Figura 14. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	65
Figura 15. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	66
Figura 16. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	67
Figura 17. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	68
Figura 18. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	69
Figura 19. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	70
Figura 20. Porcentaje de aceptación de recursos y herramientas a los que tiene acceso para realizar en forma correcta su trabajo -----	71

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general: Determinar los factores que intervienen en la comunicación interna en el área de logística de documentos de una empresa prestadora de servicios de traslado de valores en Lima 2018.

En la metodología el diseño de investigación es descriptivo, transversal y no experimental. La muestra es censal, y está conformada por 50 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta a través del cuestionario de 16 ítems, validado por tres especialistas de la Universidad Privada del Norte.

Los resultados encontrados fueron: las dimensiones control, en su indicador, conocimiento de normas: y vínculo, en su indicador confraternidad entre los grupos de trabajo, obtuvieron una mayor calificación con un porcentaje de 91%, en ambos casos, seguido de la dimensión información, en su indicador valoración de la información, con una estimación de 88%, y finalmente la retroalimentación, en su indicador, frecuencia de comunicación, alcanzó una valoración de 79%.

En las conclusiones, se determinó que las dimensiones con una mayor incidencia son control y vínculo, seguida de la dimensión información y en una menor contundencia, la dimensión retroalimentación.

Palabras clave: Comunicación interna. Comunicación en la empresa.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Abanto, J. & Arana, L. (2015). *La comunicación interna y su incidencia en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país*. Cajamarca Perú: Universidad Privada del Norte .
- Aguilar, G. & Braun, D. (2018). *La falta de comunicación interna en una PYME del partido de General San Martín, afecta consecuentemente a su clima organizacional*. Buenos Aires Argentina: Universidad Nacional de San Martín.
- Aguirre, J. (2017). *Estrategia de comunicación interna que apoye el mejoramiento de los procesos organizacionales de Agroriocas: Corporación Agrícola*. Santiago de Cali Colombia: Universidad Autónoma de Occidente.
- Alvarez, J. (2007). *Comunicación Interna, la Estrategia del Exito. Razón y Plabra*.
- Andrade H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. Madrid España: Netbiblo.
- APOYO comunicación. (2020). *Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al COVID-19*. Lima Perú: APOYO comunicación.
- Arias, J.& Aristizabal, C. (2011). *El dato, la información, el conocimiento y su productividad en empresas del sector público de Medellín. Semestre económico*.
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México D.F. México: Grupo Editorial Patria.
- Blog Diferenciario. (18 de marzo de 2021). *Diferenciario*. Obtenido de Diferencia entre comunicación interna y comunicación externa: <https://diferenciario.com/comunicacion-interna-y-comunicacion-externa/>
- Capriotti, P. (2009). *Branding corporativo : fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago de Chile Chile: Escuela de Negocios Universidad Mayor.
- Cárdenas, M. (2019). *Comunicación interna, una mirada desde las organizaciones comunitarias: análisis de caso Asociación Agropecuaria “Santa Teresita” Cantón Guachapala periodo septiembre-enero 2018*. Cuenca Ecuador: Universidad de Cuenca Ecuador.

- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- Charry, H. (2018). a gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1). *Comuni@cción vol.9 no.1*.
- Costa, J. (31 de marzo de 2015). Cuatro reglas básicas para que las empresas optimicen su comunicación interna y externa. *Diario GESTION*.
- Cruz, A. & Ramos, L. (2018). *Percepción de la comunicación interna de los colaboradores administrativos de dos hospitales públicos de Huancayo*. Huancayo Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Cuenca, F. (2018). *Cómo hacer un plan estratégico de comunicación vol. iii. la investigación estratégica preliminar*. Barcelona España: Editorial UOC.
- De la Cruz, M. & Vilca, A. (2020). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa SEDALIB S.A. Trujillo 2018*. Trujillo Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Del Carpio, K. (2018). *Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee Art*. Chiclayo Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Delgado, J. & Núñez, G. (2015). *El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú*. Lima Perú: Universidad del Pacifico.
- Egas, E. & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacios Vol. 39 (Nº 24)*.
- García, F. & García, A. (2018). *Sistemas de Información*. Salamanca España: Universidad de Salamanca.
- Guzmán, A. (2019). *La comunicación interna como herramienta para lograr compromiso en Porter Novelli Perú*. Piura Perú: Universidad de Piura.
- Guzmán-Boza, A. (2019). *La comunicación interna como herramienta para lograr compromiso en Porter Novelli Perú*. Piura Perú: Universidad de Piura.

- Henderson, T. (2017). 11 estrategias para lograr un entorno laboral más diverso y productivo. *Forbes*.
- Hernández, S. (9 de junio de 2017). *El Ejecutivo Eficaz*. Obtenido de *Emprendices*: <https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-ejecutivo-eficaz-del-autor-peter-f-drucker/>
- Hernández, S., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Huidobro, E. (2018). *Propuesta de mejora del nivel de comunicación organizacional de CÍA. de seguridad PROSEGUR S.A. de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo Perú: Santo Toribio de Mogrovejo.
- Kadoch, L. (16 de octubre de 2019). *Cómo Medir La Efectividad De La Comunicación Interna*. Obtenido de Leon Kadoch: <https://www.leonkadoch.net/comunicacion/como-medir-la-efectividad-de-la-comunicacion-interna/>
- Lobato, J. (2018). *La comunicación organizacional (interna y externa) como alternativa para el mejoramiento de las entidades públicas*. Barranquilla Colombia: Universidad Autónoma del Caribe.
- Maraboto, M. (2015). 3 modelos para evaluar la comunicación interna de tu negocio. *Forbes Mexico*.
- Montiel, S. (26 de julio de 2017). *Objetivos y beneficios de la comunicación interna*. Obtenido de DEUSTO Formacion: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/objetivos-beneficios-comunicacion-interna>
- Moreno, P. (2020). *La comunicación interna en el Hospital General Norte de Guayaquil Los Ceibos y su repercusión en la calidad del servicio*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Oyardvide, H. ; Reyes, E. & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 296-309.

- Perez, G. (2016). Las reuniones de trabajo. *PublicacionesDidacticas.com / N° 76 N.*
- Prieto, H. & Therán, B. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones.* Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Reinoso, H. & Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial - Año 6, N° 1.*
- Reyes, J. (2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Cuaderno 40*, Centro de Estudios en Diseño y Comunicación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional (17 edición).* Ciudad de México México: Editorial PEARSON.
- Rodriguez, M. & Flotts, M. (2019). *Definición del referente de la evaluación y desarrollo del marco de especificaciones.* Santiago de Chile Chile: Centro de Medición MIDE UC.
- Ruiz, S. (2019). *La comunicación interna, factor estratégico en el desarrollo y posicionamiento de la mediana empresa.* Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Sánchez, H. & Pintado, B. (2018). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica.* Madrid España: Editorial ESIC.
- Sánchez, M. (2016). *Comunicación interna Farmacia Líder S.A. .* Buenos Aires Argentina: Universidad siglo XXI.
- Schmidt, M. ; Tennina, M. & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA VOL. II N.º 2.*
- Taipe, R. & Rojas, G. (2018). *Los sistemas contables de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huancavelica-periodo 2016.* Huancavelica Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.* México D.F. México: Editorial LIMUSA.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación Interna en la Práctica.* Buenos Aires Argentina: GRANICA.

Valenzuela, J. (2014). *Diagnóstico de comunicación interna de una empresa transnacional de courier (entrega de paquetes) que opera en el mercado local*. Ciudad de Guatemala Guatemala: Universidad San Carlos.

Vásquez. C. & Estacio, M. (2020). *Comunicación interna, pilar esencial dentro de una organización*. Lima Perú: Cámara de Comercio Americana del Perú.

Yupanqui, A. (2015). *Presentación de Tesis*. Lima Perú: Universidad San Juan Bautista.